

# ZERTIFIKAT

## TÜV NORD CERT Standard A75-S008 “Geprüfte Service-Qualität”

Der Nachweis der regelwerkskonformen Anwendung wurde erbracht und wird gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren bescheinigt für

**AOK Bremen/Bremerhaven**  
Bürgermeister-Smidt-Straße 95  
28195 Bremen  
Deutschland



mit den Geschäftsstellen gemäß Anlage

Geltungsbereich

**Kundenservice in allen Kundenberatungen der Hauptgeschäftsstelle Bremen, der Regionaldirektion Bremerhaven, in allen Geschäftsstellen und den Pflegekassen in Bremen und Bremerhaven (in dem sogenannten Frontoffice aller kundennahen Fokusbereiche); In den Kundenberatungen im Telefonoffice und in der Online-Geschäftsstelle**



Im Rahmen der Zertifizierung wurde die Servicequalität und Kundenorientierung hinsichtlich der Servicekultur, der Servicezuverlässigkeit, der Qualifikation der Mitarbeiter und der Umgang mit Beschwerden geprüft. Als Prüfmethode wurden Audits vor Ort, eine Dokumentenprüfung und die Bewertung einer Kundenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse der Kundenbefragung müssen mindestens „gut“ ausfallen.

Nach eingehender Untersuchung wird die Konformität mit der Prüfgrundlage des TÜV NORD Standards A75-S008 bestätigt.

Die Überwachung durch TÜV NORD CERT erfolgt jährlich.

Die Kundenbefragung wird im 2-Jahreszyklus bewertet.

Zertifikat-Registrier-Nr. 44 761 077246  
Auditbericht-Nr. 3534 8257

Gültigkeit vorheriges Zertifikat: 2023-02-27  
Gültig von 2023-09-18  
Gültig bis 2026-02-27

  
Zertifizierungsstelle  
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2023-11-08

Diese Zertifizierung wurde gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und wird regelmäßig überwacht.

# ANLAGE

zum Zertifikat Registrier-Nr. 44 761 077246  
TÜV NORD CERT Standard A75-S008  
"Geprüfte Service-Qualität"

**AOK Bremen/Bremerhaven**  
Bürgermeister-Smidt-Straße 95  
28195 Bremen  
Deutschland



## Geltungsbereich

Kundenservice in allen Kundenberatungen der Hauptgeschäftsstelle Bremen, der Regionaldirektion Bremerhaven, in allen Geschäftsstellen und den Pflegekassen in Bremen und Bremerhaven (in dem sogenannten Frontoffice aller kundennahen Fokusbereiche); In den Kundenberatungen im Telefonoffice und in der Online-Geschäftsstelle

Zertifikats-Reg.-Nr.	Standort	Zertifikats-Reg.-Nr.	Standort
44 761 077246-002	<b>AOK</b> <b>Regionaldirektion Bremerhaven</b> Columbusstraße 1 27570 Bremerhaven Deutschland	44 761 077246-008	<b>AOK</b> <b>Geschäftsstelle Bremen-West</b> Heeslinger Straße 8 28239 Bremen Deutschland
44 761 077246-003	<b>AOK</b> <b>Geschäftsstelle</b> <b>Bremen-Blumenthal</b> Lüssumer Straße 1 28779 Bremen Deutschland	44 761 077246-010	<b>AOK</b> <b>Geschäftsstelle Bremen-Nord</b> Gerhard-Rohlf's-Straße 65 a 28757 Bremen Deutschland
44 761 077246-004	<b>AOK</b> <b>Geschäftsstelle Bremen-Ost</b> Pawel-Adamowicz-Straße 2A 28327 Bremen Deutschland	44 761 077246-011	<b>AOK</b> <b>Geschäftsstelle Bremen-Süd</b> Kirchhuchtinger Landstraße 85 28259 Bremen Deutschland
44 761 077246-006	<b>AOK</b> <b>Geschäftsstelle</b> <b>Bremerhaven-Speckenbüttel</b> Debstedter Weg 9 27578 Bremerhaven Deutschland	44 761 077246-012	<b>AOK</b> <b>Geschäftsstelle</b> <b>Bremen-Überseestadt</b> Konsul-Smidt-Straße 85 28217 Bremen Deutschland
44 761 077246-007	<b>AOK</b> <b>Geschäftsstelle</b> <b>Universität Bremen</b> Bibliothekstraße 7 28359 Bremen Deutschland		

- Ende der Auflistung

Zertifizierungsstelle  
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2023-11-08

Seite 1 von 1